



## **Celian asiakastyytyväisyys säilyi korkeana muutoksista huolimatta**

Celian vuoden 2016 henkilöasiakkaille kohdistettuun asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 203 henkilöä, joista 12 % vastasi ruotsiksi. Lähes kaikki vastaajat olivat lainaavia asiakkaita (97,5 %). 5,4 % oli korkeakouluopiskelijoita ja 2 % maksullista oppimateriaalia käyttäviä koululaisia tai opiskelijoita. Tyypillisin Celian palveluiden käyttäjän lukemisesteen syy on näköön liittyvä (64,5 %). Vajaalla neljänneksellä vastaajista syy palveluiden käyttöön oli luki- tai oppimisvaikeus (22,7 %). 59 % vastaajista oli naisia. 43 % vastaajista oli iältään 41-65-vuotiaita, yli 65-vuotiaita oli 19,7 % ja yli 80-vuotiaita 6,4 %. Alle 25-vuotiaita vastaajia oli 15,3 %.

Eniten käytetty asiointitapa Celian kanssa oli Celianet-verkkopalvelu (84 %). 14 % asioi sähköpostitse ja 7,4 % puhelimitse. 13 % vastaajista sai kirjalähetyksen joka kuukausi. 3,5 % vastaajista asioi omassa lähikirjastossaan. Aineistoista ylivoimaisesti eniten käytettyjä ovat äänikirjat, joita käyttävät lähes kaikki vastaajat (97 %). E-kirjojen käyttäjiä oli vastaajien joukossa 11 % ja pistekirjoja käytti 4,4 %.

### **Tyytyväisyys kirjakokoelmaan ja äänikirjojen laatuun**

Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä kirjakokoelman monipuolisuuteen (91,5 % vastaajista/keskiarvo 4,26). Tyytyväisyys kirjauutuuksien valmistumisnopeuteen laski jonkin verran verrattuna edellisvuosiin (ka. 3,94).

Äänikirjojen laatuun vastaajat olivat joko erittäin tyytyväisiä (38,1 %) tai tyytyväisiä (53,5 %). Äänikirjojen laatu sai keskiarvon 4,26. Selkeä enemmistö vastaajista koki saavansa kirjoja (83 %) itselleen sopivan määrän.

Maksullisten oppikirjojen ja kurssikirjojen käyttäjämäärä oli pieni, mutta yli puolet (57 %) vastaajista oli tyytyväisiä kirjakokoelman monipuolisuuteen. Toisaalta vain 48 % oli tyytyväisiä valikoimasta puuttuvien ja erikseen tilattavien oppikirjojen valmistumisnopeuteen. Äänioppikirjojen laatuun vastaajat olivat melko tyytyväisiä (ka. 3,97).

### **Tyytyväisyys sähköisiin palveluihin**

Celianet-verkkopalvelulle vastaajat antoivat aiempien vuosien tapaan hyvän yleisarvosanan (ka. 4,1).



Kaksi kolmesta vastaajasta piti Celian verkkosivuja selkeinä. Myös etsitty tieto löytyi verkkosivuilta joko erittäin tai melko helposti (68,1 %). Kuitenkin 11,4 % vastaajista koki verkkosivut sekavina.

Pratsam Reader -mobiilisovellus saa yleisarvosanan 3,9. Melko vaikeana tai vaikeana sen asentamista ja käyttöönottoa piti kuitenkin 8,8 % asiakkaista. Celianet-kuuntelu sai yleisarvosanan 4,02 ja äänikirjojen lataus yleisarvosanan 4,13.

Lähes puolet vastaajista oli käyttänyt chat-palvelua, joka sai yleisarvosanan 4,3.

Verkkopalveluiden ohjeistus sai yleisarvosanan 3,84. 14 % vastaajista piti ohjeiden löytämistä erittäin tai melko vaikeana.

## **Tyytyväisyys viestintään**

Valtaosa vastaajista eli 93 % koki saavansa riittävästi tietoa Celian palveluista. Kirjauutuuksista sai riittävästi tietoa 79 % vastaajista.

Vastaajat halusivat tietoa Celian palveluista mieluiten joko uutiskirjeenä suoraan sähköpostiin (54,2 %) tai Celian asiakaspalvelusta sähköpostitse tai puhelimitse (48,3 %). Celian verkkosivujen kautta tietoa halusi 36 % vastaajista.

## **Celia osana asiakkaiden elämää**

91 % vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että Celian palvelut olivat parantaneet heidän elämänlaatuaan. Kaksi kolmasosaa vastaajista oli sitä mieltä, että Celian oppikirjat olivat olleet tukena koulunkäynnissä tai opinnoissa.

69 % asiakkaista on suositellut Celian palveluita muille henkilöille, ja 30 % voisi suositella niitä.

## **Tulosten keskiarvot**

Kaikkien eri osa-alueista annettujen arvosanojen keskiarvo on 4,02 (asteikko 1-5). Verkkopalveluiden keskiarvo on 4,04.

Kouluarvosanaksi muutettuna kokonaisarvosana on 8,5.

2015: Kokonaisarvosana oli 4,42 ja numero 9+.

2012: Kokonaisarvosana oli 4,43 ja numero 9+.

2011: Kokonaisarvosana oli 4,31 ja numero 9.

2010: Kokonaisarvosana oli 4,35 ja numero oli 9.

2009: Kokonaisarvosana oli 4,13 ja numero oli 9-.

2008: Kokonaisarvosana oli 4,42 ja numero oli 9+.

